

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



**RIO GRANDE
DO NORTE**

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DE ESTADO DAS MULHERES,
DA JUVENTUDE, DA IGUALDADE RACIAL
E DOS DIREITOS HUMANOS – SEMJIDH



Atualização • Setembro/2024

Avalie nossa carta de serviço
[Clique aqui](#)

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

São objetivos desta Carta de serviço:

- Permitir o conhecimento dos serviços oferecidos pela SEMJIDH;
- Facilitar o acesso aos Serviços Públicos prestados por este órgão;
- Estimular o controle social e a cidadania;
- Conferir transparência às ações e procedimentos;
- Aperfeiçoar os processos voltados para o atendimento ao cidadão-usuário.

A Carta de Serviços ao Cidadão foi instituída pelo Decreto Nº 6.932, de 11 de agosto de 2009. A partir da Instrução Normativa Nº 1, de 6 de janeiro de 2010 dispõe-se acerca da elaboração e a publicação de Carta de Serviços ao Cidadão e a aplicação de pesquisas de satisfação do usuário.

APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Estado das Mulheres, da Juventude, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos - SEMJIDH, criada pelo Governo do Estado através da **Lei Complementar nº 649, de 10 de maio de 2019**, atua, desde o dia 1º de junho, na formulação e implementação de políticas públicas destinadas aos segmentos vulnerabilizados da população, assim como para mulheres, pessoas com orientações sexuais e identidades de gênero diversas, negros, indígenas, crianças e adolescentes, juventude e pessoas com deficiência. Complementa o leque de direitos garantidores de cidadania, a coordenação da política estadual de direitos humanos, de proteção e defesa do consumidor, além da política sobre drogas.

ONDE NOS ENCONTRAR



BR 101 KM 0, Centro Administrativo Rio Grande do Norte, S/N - Lagoa Nova, RN, 59064-901.

1º Andar do Prédio da SAPE - Secretaria da Agricultura da Pecuária e da Pesca.

INFORMAÇÕES GERAIS

SITE

www.semjidh.rn.gov.br

E-MAIL

gabinete.semjidh@gmail.com

TELEFONE

84 98645-7886

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

8h às 17h

SECRETÁRIA

Olga Aguiar

CONTATOS TELEFÔNICOS:

COORDENADORIA DE PROMOÇÃO DE DIREITOS HUMANOS

84 98645- 7090

COORDENADORIA DE INTEGRAÇÃO E APOIO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA- CORDE

84 98646- 1129

COORDENADORIA DE PROMOÇÃO DE POLÍTICAS DE IGUALDADE RACIAL- COEPPIR

84 98645- 5110

COORDENADORIA DA DIVERSIDADE SEXUAL E DE GÊNERO- CODIS

84 98644- 6087

SUBSECRETARIA DE POLÍTICAS PARA MULHERES- SPM

84 98645- 3265

SUBSECRETARIA DE JUVENTUDE

84 98645- 5004

OUVIDORIA GERAL DE DIREITOS HUMANOS- OGDH

84 98645- 7682

LINKS ÚTEIS

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

<http://transparencia.rn.gov.br/>

PORTAL DO CIDADÃO

<http://www.cidadao.rn.gov.br/>

OUVIDORIA-GERAL

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao>

e-SIC (ACESSO A INFORMAÇÃO)

<http://www.sic.rn.gov.br/>

COMPETÊNCIAS

À Secretaria de Estado das Mulheres, da Juventude, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos (SEMJIDH) compete:

I. – formular políticas e diretrizes voltadas à promoção dos direitos humanos, da cidadania, da criança, do adolescente e das minorias e à defesa dos direitos das pessoas com deficiência e à promoção da sua integração à vida comunitária;

II. – coordenar a Política Estadual de Direitos Humanos, em conformidade com as diretrizes do Programa Estadual de Direitos Humanos;

III.– a articular iniciativas de apoio a projetos voltados à proteção e à promoção dos direitos humanos em âmbito nacional;

IV.– exercer a função de Ouvidoria-Geral dos Direitos Humanos;

V. – atuar em favor da ressocialização e da proteção dos dependentes químicos, sem prejuízo das atribuições dos órgãos integrantes do Sistema Estadual de Políticas Públicas sobre Drogas (SISED);

VI – formular, coordenar, definir diretrizes de articulação de políticas para as Mulheres, incluindo:

a) elaboração e implementação de campanhas educativas e antidiscriminatórias de caráter estadual;

b) planejamento de gênero que contribua na ação do Governo do Estado e das demais esferas de governo para a promoção da igualdade entre mulheres e homens;

c) promoção, articulação e execução de programas de cooperação com organismos nacionais e internacionais, públicos e privados, voltados à implementação das políticas públicas; e

d) acompanhamento da implementação de legislação de ação afirmativa e definição de ações públicas que visem ao cumprimento de acordos, convenções e planos de ação firmados pelo Estado, nos aspectos relativos à igualdade entre mulheres e homens e de combate à discriminação;

VII – formular, coordenar e definir diretrizes de articulação de políticas para a promoção da igualdade racial;

COMPETÊNCIAS

VIII – formular, coordenar e avaliar políticas públicas afirmativas de promoção da igualdade e da proteção dos direitos de indivíduos e grupos raciais e étnicos, com ênfase na população negra, afetados por discriminação racial e demais formas de intolerância;

IX – articular, promover e acompanhar a execução dos programas de cooperação com organismos estaduais, nacionais e internacionais, públicos e privados, voltados à implementação da promoção da igualdade racial;

X – formular, coordenar e acompanhar as políticas transversais de governo para a promoção da igualdade racial;

XII – acompanhar a implementação de legislação de ação afirmativa e definir ações públicas que visem ao cumprimento de acordos, convenções e outros instrumentos congêneres firmados pelo Estado, nos aspectos relativos à promoção da igualdade e de combate à discriminação racial ou étnica;

XIII.– relacionar-se e articular-se com as entidades da sociedade civil na criação e implementação de instrumentos de consulta e de participação popular de interesse do Poder Executivo;

XIV. – formular, supervisionar, coordenar, integrar e articular políticas públicas para a juventude;

XV. – articular, promover e executar programas de cooperação com organismos estaduais, nacionais e internacionais, públicos e privados, voltados à implementação de políticas de juventude; e

XVI. – planejar, coordenar e executar a Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, seguindo as diretrizes da Política Nacional das Relações de Consumo.” (NR)

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

e-SIC - Sistema Integrado de Informações ao Cidadão

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO	ETAPAS
ACESSO À INFORMAÇÃO Serviço de Informação e-SIC (Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011)	Sistema e-SIC RN http://www.sic.rn.gov.br/	Disponível 24h no Sistema e-SIC RN	Em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa Compromisso: Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação	Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de Acesso à Informação O pedido deverá conter: Nome/Número de Documento válido (CPF); Pessoa Jurídica: CNPJ, Descrição do pedido; Órgão/E-mail Outras informações: Não serão atendidos pedidos genéricos, desproporcionais ou desarrazoados; que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados ou informações; serviços de produção ou tratamento de dados que não sejam de competência do órgão ou entidade.	Efetuar o cadastro no e- SIC. • Formalizar o pedido de informação. • Processar a informação. • A resposta poderá ser: imediata (se o órgão a dispõe) ou respondida em até 20 dias. • Podendo ainda ser enviado pedido de prorrogação de prazo por mais 10 dias.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

FALA BR - Sistema de Ouvidoria: Espaço de diálogo entre o cidadão e a SEMJIDH

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO	ETAPAS
OUVIDORIA Responsável pelo recebimento e tratamento das denúncias, reclamações, elogios, solicitações diversas e sugestões. Promover a mediação de conflitos entre cidadãos e órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual.	Sistema FALA BR: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (cgu.gov.br) Presencial - Telefone: SEMJIDH - Centro Administrativo Rio Grande do Norte, S/N - Lagoa Nova, RN, 59064-901 . 1º Andar do Prédio da SAPE - Secretaria da Agricultura da Pecuária e da Pesca. (84) 98645-7682 ouvidoria.semjidh@gmail.com Obs.: manifestações feitas por qualquer outro meio deverão ser cadastradas no Sistema FALABR.	Disponível 24h no Sistema FALA BR Presencial: -Por agendamento -Atendimento de 8 às 17	Em até 30 dias, contados do recebimento do pedido, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, mediante justificativa. (Art.16, Lei n.º 13.460, de 26.06.18)	Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação de ouvidoria.	· Receber, analisar, acompanhar e dar as devolutivas das manifestações dos usuários;

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

COORDENADORIA DE PROMOÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS – CPDH

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>Programa de Proteção a Crianças e Adolescentes Ameaçados de Morte - PPCAAM</p> <p>Contato: 84996240019 ppcaamm@caritascaico.org.br</p>	<p>Promover a proteção da vida de crianças e adolescentes em contextos de ameaça iminente de morte, assegurando os seus direitos fundamentais, na perspectiva da proteção integral e reduzir a violência letal contra o público infanto-juvenil.</p>	<p>Atendimento das 08 às 18 horas</p> <p>Com escala de plantão para atendimento 24H às pessoas com proteção.</p>	<p>Até 24H úteis para agendamento da avaliação;</p> <p>Até 05 (cinco) dias úteis para a realização da entrevista de avaliação;</p> <p>Compromisso de atender a inclusão, mediante compreensão de ameaça iminente de morte com base na entrevista de avaliação e requisitos legais do PPCAAM.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Urgência, Gravidade e extensão da ameaça.• Situação da vulnerabilidade do ameaçado.• A inexistência e o esgotamento de alternativas anteriores para proteção.• Manifestação de vontade da criança ou do adolescente em ingressar no Programa.	<p>1º Recebimento da Ficha de Pré-avaliação por meio das Portas de Entrada: Conselho Tutelar, Ministério Público, Defensoria Pública e Poder Judiciário.</p> <p>2º Agendamento da entrevista de avaliação;</p> <p>3º Realização da entrevista de avaliação na Porta de Entrada demandante.</p> <p>4º Envio de Parecer de inclusão ou não- inclusão para a Porta de Entrada demandante;</p> <p>5º Em caso de inclusão, agendamento da inclusão na Porta de Entrada demandante.</p> <p>6º Realização de acompanhamento interdisciplinar na proteção.</p>

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON-RN

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO	ETAPAS
<ul style="list-style-type: none">- Realizar atendimento e a orientação ao Consumidor;- Renegociação de Dívidas;- Recebimento e análise de denúncias acerca de infrações cometidas nas relações de Consumo;- Realizar ações de fiscalização atinentes à defesa do consumidor, na forma da legislação pertinente;- Realização de audiências de conciliação em demandas relacionadas às relações de consumo;- Todos os serviços do Procon tem por finalidade a busca pelo equilíbrio nas relações de Consumo;	<p>Presencial, diretamente nas unidades de atendimento.</p> <p>Obs1: O Procon Câmara de Parnamirim disponibiliza atendimento híbrido (presencial e virtual). O presencial, na sede da Câmara Municipal; o virtual, através do Whatsapp (84)36456215</p> <p>Obs2: As Unidades da zonas norte e sul do Procon em Natal estão com números de whatsapp.</p> <p>Zona Sul - 84 98645-7959 Zona Norte - 84 98646-3733</p> <p>E-mail de Denúncia: procondenuncias@semjidh.rn.gov.br</p>	<p>Nas páginas seguintes estão descritos os locais e horários de atendimento.</p>	<p>Os prazos para retorno da demanda do consumidor dependerão do tipo de atendimento realizado</p>	<ul style="list-style-type: none">- A demanda em questão deve ser caracterizada como relação de consumo- Ser o consumidor o titular do direito ou possuir procuração;- Levar cópia e original do RG, CPF, Comprovante de residência, documentos probatórios do direito; <p>Em caso de procurador, é preciso levar, também, RG, CPF e Comprovante de residência do procurador.</p>	<p>Variável, conforme o tipo de demanda e atendimento realizado</p>

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON-RN

LOCAIS E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

SERVO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO	ETAPAS

1 - Unidade Central do Cidadão Zona Norte, 07 às 18h (Endereço: Av. Dr. João Medeiros Filho, 896, Potengi, Natal/RN, CEP 59122610) – 84 98645-7959;

2 - Unidade Central do Cidadão da Zona Sul, 07 às 18h (Endereço: Av. Gov. José Varela, 2900, Capim Macio, Natal/RN, CEP 59078300) – 84 98645-7959;

3 - Unidade Central do Cidadão do Alecrim, 8h às 12h (Endereço: Av. Cel. José Bernardo, 1001, Alecrim, Natal/RN, CEP 59037000);

4 - Unidade Central do Cidadão de São José de Mipibu, 07 às 13h (Endereço: Av. Moizaniel de Carvalho, 366, Manoel Alves de Souza São José de Mipibu/RN, CEP 59162000);

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON-RN

LOCAIS E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO	ETAPAS
5	Unidade Central do Cidadão de São Paulo do Potengi, 07 às 13h (Endereço: R. Bernardo Pimentel, São Paulo do Potengi/RN, CEP 59460000);			
6	Unidade Central do Cidadão de Nova Cruz, 07 às 13h (Endereço: R. Dep. Djalma Marinho, 115, Nova Cruz/RN, CEP 59215000);			
7	Unidade Central do Cidadão de Santa Cruz, 07 às 13h (Endereço: Rua São Félix, 189, Conjunto Cônego Monte, Santa Cruz/RN, CEP 59200000);			
8	Unidade Central do Cidadão de Caicó, 07 às 13h (Endereço: R. José Newton, S/N, Caicó/RN, CEP 59300000);			
9	Unidade Central do Cidadão de Assú, 07 às 13h (Endereço: Av. Senador João Câmara, S/N, Conj. Janduís II, CEP 59650000);			

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON-RN

LOCAIS E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO	ETAPAS
10 - Unidade Central do Cidadão de Mossoró, 07 às 13h, (Endereço: Av. Wilson Rosado, KM 38, Centro Administrativo, Diran Amaral, Nova Bethania, Mossoró/RN. CEP 59612125);				
11 - Unidade Central do Cidadão de Apodi, 07 às 13h (Endereço: Av. Dep. Dalton Cunha, Rodoviária, Apodi/RN, CEP 59700000);				
12 - Unidade Central do Cidadão de Pau dos Ferros, 07 às 13h. (Endereço: R. Carloto Fernandes Távora, 877, São Benedito, Pau dos Ferros/RN, CEP 59900000);				
13 - Unidade Central do Cidadão de Alexandria, 07 às 13h, (Endereço: R. José Tomaz, 347, Centro, Alexandria/RN, CEP 59965000);				

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON-RN

LOCAIS E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO	ETAPAS
14 - Unidade Central do Cidadão de Patú, 07 às 13h (Endereço: Av. Antônio Suassuna, S/N, Nova Brasília, Patu/RN, CEP 59770000);				
15 – Unidade Procon Câmara de Parnamirim, 07 às 13h (Endereço: Av. Castor Vieira Régis, S/N, Cohabinal, Parnamiri/RN, CEP 59140670);				
16 – Unidade Procon Câmara de Campo Redondo, 07 às 13h (Endereço: Av. Sem. João Câmara, 132, Campo Redondo/RN, CEP 59230000);				
17 - Unidade Procon na Central Municipal do Cidadão de São Gonçalo do Amarante, 07h às 13h. (Endereço: Praça Senador Dinarte Mariz, 345, Centro - São Gonçalo Do Amarante/RN. CEP: 59291-619).				

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

COORDENADORIA DE INTEGRAÇÃO E APOIO A PESSOA COM DEFICIÊNCIA NO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE - CORDE

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>Atendimento presencial, às pessoas com deficiências do Estado do RN.</p> <p>E-mail: ncorde@gmail.com</p> <p>Contato: 84 98646 - 1129</p>	<p>SETOR SOCIAL: Recebimento das demandas; Encaminhamentos; Identifica a PCD e encaminha para a entrevista social; Esclarece as dúvidas; Realiza o cadastro; Encaminha para o mercado de trabalho, para qualificação profissional e/ou outras necessidades da PCD.</p> <p>SETOR DE ENGENHARIA E ARQUITETURA: Orienta empresas e órgãos públicos, a respeito da acessibilidade ao meio físico, de acordo com a legislação.</p> <p>INCLUSÃO NO MERCADO DE TRABALHO: Visita às empresas com mais de 100 colaboradores para esclarecer sobre a lei de Inclusão que obriga absorver em seu quadro PCDs como funcionários,, entre 2 a 5%.</p> <p>EXPEDIÇÃO DA CARTEIRA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA: Válida em todo território estadual, contendo o Tipo de Deficiência, Tipo Sanguíneo e medicamentos que usuário utiliza.</p>	<p>De segunda a sexta-feira, das 8:00 às 14:00 horas.</p> <p>Central do Cidadão do Alecrim</p>	<p>De acordo com a demanda trazida pela PCD.</p>	<p>Ser Pessoa com deficiência de acordo com a Lei Brasileira de Inclusão – LBI.</p>	<p>Identificação da Deficiência Cadastro no sistema de informações do SINE Encaminhamentos de acordo com a necessidade da PCD.</p>